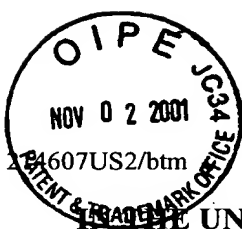


Docket No. 224607US2/btm



UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

IN RE APPLICATION OF: Toyoji IKEZAWA, et al.

GAU: 2171

SERIAL NO: 09/964,585

EXAMINER:

FILED: September 28, 2001

FOR: SALES MANAGEMENT SYSTEM AND METHOD THEREOF

REQUEST FOR PRIORITY

ASSISTANT COMMISSIONER FOR PATENTS
WASHINGTON, D.C. 20231

RECEIVED
NOV 07 2001
Technology Center 2100

SIR:

- ☐ Full benefit of the filing date of U.S. Application Serial Number [US App No], filed [US App Dt], is claimed pursuant to the provisions of 35 U.S.C. §120.
- ☐ Full benefit of the filing date of U.S. Provisional Application Serial Number, filed, is claimed pursuant to the provisions of 35 U.S.C. §119(e).
- ☒ Applicants claim any right to priority from any earlier filed applications to which they may be entitled pursuant to the provisions of 35 U.S.C. §119, as noted below.

In the matter of the above-identified application for patent, notice is hereby given that the applicants claim as priority:

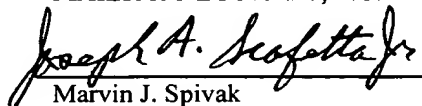
<u>COUNTRY</u>	<u>APPLICATION NUMBER</u>	<u>MONTH/DAY/YEAR</u>
JAPAN	2000-299945	September 29, 2000

Certified copies of the corresponding Convention Application(s)

- ☒ are submitted herewith
- ☐ will be submitted prior to payment of the Final Fee
- ☐ were filed in prior application Serial No. filed
- ☐ were submitted to the International Bureau in PCT Application Number .
Receipt of the certified copies by the International Bureau in a timely manner under PCT Rule 17.1(a) has been acknowledged as evidenced by the attached PCT/IB/304.
- ☐ (A) Application Serial No.(s) were filed in prior application Serial No. filed ; and
(B) Application Serial No.(s)
 - ☐ are submitted herewith
 - ☐ will be submitted prior to payment of the Final Fee

Respectfully Submitted,

OBLON, SPIVAK, McCLELLAND,
MAIER & NEUSTADT, P.C.



Marvin J. Spivak
Registration No. 24,913

Joseph A. Scafetta, Jr.
Registration No. 26,803



22850

Tel. (703) 413-3000
Fax. (703) 413-2220
(OSMMN 10/98)

09/964,585



日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日

Date of Application:

2000年 9月29日

出 願 番 号

Application Number:

特願2000-299945

出 願 人

Applicant(s):

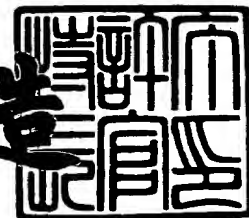
株式会社リコー

RECEIVED
NOV 07 2001
Technology Center 2100

2001年 7月 4日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

及 川 耕 造



出証番号 出証特2001-3062927

【書類名】 特許願

【整理番号】 0004628

【提出日】 平成12年 9月29日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 営業管理方法、営業管理システム及び記録媒体

【請求項の数】 20

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 生澤 豊司

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 小出 雅雄

【特許出願人】

 【識別番号】 000006747

 【氏名又は名称】 株式会社リコー

【代理人】

 【識別番号】 100095407

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 木村 満

【手数料の表示】

 【予納台帳番号】 038380

 【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

 【物件名】 明細書 1

 【物件名】 図面 1

 【物件名】 要約書 1

 【包括委任状番号】 0005209

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 営業管理方法、営業管理システム及び記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

商取引を構成する活動を、当該商取引の目的達成に向けた進行の度合いに応じて順位を付して複数の段階に分類した場合について、各前記段階に属する活動を表す活動項目情報と、当該商取引が各前記段階に到達したことを示す評価情報を取得し、

取得した前記活動項目情報と前記評価情報とを閲覧することにより、実行すべき活動を決定する、

ことを特徴とする営業管理方法。

【請求項 2】

前記活動項目情報及び前記評価情報は、同一の取引相手に対する活動についてのもの毎に対応付けられている、

ことを特徴とする請求項 1 に記載の営業管理方法。

【請求項 3】

前記評価情報が取得されていない第 1 の前記段階が存在する状態で、当該段階より前記商取引の進行の度合いが高い第 2 の前記段階の前記評価情報が供給されたとき、第 1 の前記段階の評価情報を取得する予定があるか否かを確認する、

ことを特徴とする請求項 1 又は 2 に記載の営業管理方法。

【請求項 4】

前記活動項目情報に、当該活動項目情報が表す活動の実行予定日を表す閲覧可能なデータを付す、

ことを特徴とする請求項 1、2 又は 3 に記載の営業管理方法。

【請求項 5】

前記活動項目情報に、当該活動項目情報が表す活動の実際の実行日を表す閲覧可能なデータを付す、

ことを特徴とする請求項 4 に記載の営業管理方法。

【請求項 6】

前記取引相手に対する活動のシナリオを表すデータを作成し、当該取引相手に対応付ける、

ことを特徴とする請求項 1 乃至 5 のいずれか 1 項に記載の営業管理方法。

【請求項 7】

商取引を構成する活動を、当該商取引の目的達成に向けた進行の度合いに応じて順位を付して複数の段階に分類した場合について、各前記段階に属する活動を表す活動項目情報を記憶し、当該商取引が各前記段階に到達したという評価を示す評価情報を取得し、

取得した前記活動項目情報と前記評価情報とを表示する、

ことを特徴とする営業管理システム。

【請求項 8】

前記活動項目情報が表す活動の実行予定日を示すデータを取得し、当該活動項目情報に対応付けて記憶し、表示する、

ことを特徴とする請求項 7 に記載の営業管理システム。

【請求項 9】

前記活動項目情報を、当該活動項目情報に対応付けられたデータが示す実行予定日順に並べて一覧表示する、

ことを特徴とする請求項 8 に記載の営業管理システム。

【請求項 10】

前記活動項目情報は、当該活動項目情報が表す活動の対象である取引先を示す取引先情報に対応付けて記憶されており、

一覧表示された前記活動項目情報がポインティングされたとき、当該活動項目情報に対応付けられた取引先情報を表示する、

ことを特徴とする請求項 9 に記載の営業管理システム。

【請求項 11】

前記取引先情報は、前記取引先の取引担当者を特定する情報を含む、

ことを特徴とする請求項 10 に記載の営業管理システム。

【請求項 12】

前記取引先に対する活動のシナリオを表すデータを取得し、当該取引先を示す

前記取引先情報に対応付けて記憶する、

ことを特徴とする請求項 1 0 又は 1 1 に記載の営業管理システム。

【請求項 1 3】

前記取引先情報に前記シナリオを表すデータを対応付けて記憶する期限の日付を表すシナリオ期限データを当該取引先情報に対応付けて記憶し、

現在の日付を表す日付情報を取得し、取得した日付情報が示す日付が前記シナリオ期限データが示す日付より後の日付であるとき、当該シナリオ期限データが対応付けられている取引先情報にシナリオを表すデータが対応付けられていないことを示すメッセージを出力する、

ことを特徴とする請求項 1 2 に記載の営業管理システム。

【請求項 1 4】

前記評価情報は、当該評価情報が示す評価の対象である商取引に対応付けて記憶されており、

一覧表示された前記活動項目情報がポインティングされたとき、当該活動項目情報が表す活動の対象である商取引に対応付けられた評価情報を表示する、

ことを特徴とする請求項 9 乃至 1 3 のいずれか 1 項に記載の営業管理システム。

【請求項 1 5】

前記活動項目情報が表す活動の実際の実行日を表すデータを操作者の操作にしたがって取得し、当該活動項目情報に対応付けて記憶する、

ことを特徴とする請求項 7 乃至 1 4 のいずれか 1 項に記載の営業管理システム。

【請求項 1 6】

前記評価情報が取得されていない第 1 の前記段階が存在する状態で、当該段階より前記商取引の進行の度合いが高い第 2 の前記段階の前記評価情報が供給されたとき、第 1 の前記段階の評価情報を取得する予定があるか否かの確認を促すための確認メッセージを出力する、

ことを特徴とする請求項 7 乃至 1 5 のいずれか 1 項に記載の営業管理システム。

【請求項 1 7】

前記確認メッセージを出力した後、第 1 の前記段階の評価情報を取得する予定がないことを示す情報が供給されたとき、第 1 の前記段階の評価情報を取得しないと決定する、

ことを特徴とする請求項 1 6 に記載の営業管理システム。

【請求項 1 8】

前記評価情報が取得されていない第 1 の前記段階が存在する状態で、当該段階より前記商取引の進行の度合いが高い第 2 の前記段階の前記評価情報が供給されたとき、第 2 の前記段階の評価情報の取得を中止するか否かの確認を促すためのキャンセル確認メッセージを出力する、

ことを特徴とする請求項 7 乃至 1 7 のいずれか 1 項に記載の営業管理システム。

【請求項 1 9】

前記キャンセル確認メッセージを出力した後、第 2 の前記段階の評価情報の取得を中止することを示す情報が供給されたとき、第 2 の前記段階の評価情報の取得を中止する、

ことを特徴とする請求項 1 8 に記載の営業管理システム。

【請求項 2 0】

コンピュータを、

商取引を構成する活動を、当該商取引の目的達成に向けた進行の度合いに応じて順位を付して複数の段階に分類した場合について、各前記段階に属する活動を表す活動項目情報を記憶し、当該商取引が各前記段階に到達したという評価を示す評価情報を取得し、

取得した前記活動項目情報と前記評価情報とを表示する、

ことを特徴とする営業管理システムとして機能させるためのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0 0 0 1】

【発明の属する技術分野】

この発明は、営業活動を管理するための営業管理方法及び営業管理システムに関する。

【 0 0 0 2 】

【従来の技術】

商取引を成立させるための営業活動の成績は、従来、一般に、営業職員の個人的な営業スキルや人間関係に大きく影響されてきた。

【 0 0 0 3 】

【発明が解決しようとする課題】

しかし、営業活動が成功する率を高めるために必要な要因を営業職員が独力で発見することは非常に困難であるため、営業スキルを独力で獲得することもまた困難であった。このため、営業活動の成績を上げるには、営業活動自体を数多くこなすことで成績を上げるという非効率な手法によらざるを得ないことが多かった。

【 0 0 0 4 】

この発明は上記実状に鑑みてなされたもので、個人的資質に頼らずに効率的な営業活動を行うことを可能にする営業管理方法及び営業管理システムを提供することを目的とする。

【 0 0 0 5 】

【課題を解決するための手段】

上記目的を達成するために、本発明の第 1 の観点にかかる営業管理方法は、
商取引を構成する活動を、当該商取引の目的達成に向けた進行の度合いに応じて順位を付して複数の段階に分類した場合について、各前記段階に属する活動を表す活動項目情報と、当該商取引が各前記段階に到達したことを示す評価情報を取得し、

取得した前記活動項目情報と前記評価情報とを閲覧することにより、実行すべき活動を決定する、

ことを特徴とする。

【 0 0 0 6 】

このような営業管理方法によれば、商取引を構成する営業活動の進行状況が段

階を追って評価され、評価の結果が次の活動の指針を与えるので、個人的資質に頼らずに効率的な営業活動を行うことが可能となる。

【 0 0 0 7 】

前記活動項目情報及び前記評価情報は、同一の取引相手に対する活動についてのもの毎に対応付けられていてもよい。

【 0 0 0 8 】

前記評価情報が取得されていない第 1 の前記段階が存在する状態で、当該段階より前記商取引の進行の度合いが高い第 2 の前記段階の前記評価情報が供給されたとき、第 1 の前記段階の評価情報を取得する予定があるか否かを確認するようにしてもよい。

【 0 0 0 9 】

前記活動項目情報に、当該活動項目情報が表す活動の実行予定日を表す閲覧可能なデータを付すようにしてもよい。

この場合、前記活動項目情報に、当該活動項目情報が表す活動の実際の実行日を表す閲覧可能なデータを付すようにしてもよい。

【 0 0 1 0 】

前記取引相手に対する活動のシナリオを表すデータを作成し、当該取引相手に対応付けるようにしてもよい。

【 0 0 1 1 】

また、この発明の第 2 の観点にかかる営業管理システムは、

商取引を構成する活動を、当該商取引の目的達成に向けた進行の度合いに応じて順位を付して複数の段階に分類した場合について、各前記段階に属する活動を表す活動項目情報を記憶し、当該商取引が各前記段階に到達したという評価を示す評価情報を取得し、

取得した前記活動項目情報と前記評価情報とを表示する、

ことを特徴とする。

【 0 0 1 2 】

このような営業管理システムによれば、商取引を構成する営業活動の進行状況が段階を追って評価され、評価の結果が次の活動の指針を与えるので、個人的資

質に頼らずに効率的な営業活動を行うことが可能となる。

【0013】

前記営業管理システムは、前記活動項目情報が表す活動の実行予定日を示すデータを取得し、当該活動項目情報に対応付けて記憶し、表示するものであってもよい。

【0014】

前記営業管理システムは、前記活動項目情報を、当該活動項目情報に対応付けられたデータが示す実行予定日順に並べて一覧表示するものであってもよい。

【0015】

前記活動項目情報は、当該活動項目情報が表す活動の対象である取引先を示す取引先情報に対応付けて記憶されていてもよい。

この場合、前記営業管理システムは、一覧表示された前記活動項目情報がポインティングされたとき、当該活動項目情報に対応付けられた取引先情報を表示するものであってもよい。

【0016】

前記取引先情報は、たとえば、前記取引先の取引担当者特定する情報を含んでいてもよい。

【0017】

前記営業管理システムは、前記取引先に対する活動のシナリオを表すデータを取得し、当該取引先を示す前記取引先情報に対応付けて記憶するものであってもよい。

【0018】

前記営業管理システムは、

前記取引先情報に前記シナリオを表すデータを対応付けて記憶する期限の日付を表すシナリオ期限データを当該取引先情報に対応付けて記憶し、

現在の日付を表す日付情報を取得し、取得した日付情報が示す日付が前記シナリオ期限データが示す日付より後の日付であるとき、当該シナリオ期限データが対応付けられている取引先情報にシナリオを表すデータが対応付けられていないことを示すメッセージを出力するものであってもよい。

【 0 0 1 9 】

前記評価情報は、当該評価情報が示す評価の対象である商取引に対応付けて記憶されていてもよい。

この場合、前記営業管理システムは、一覧表示された前記活動項目情報がポインティングされたとき、当該活動項目情報が表す活動の対象である商取引に対応付けられた評価情報を表示するものであってもよい。

【 0 0 2 0 】

前記営業管理システムは、前記活動項目情報が表す活動の実際の実行日を表すデータを操作者の操作にしたがって取得し、当該活動項目情報に対応付けて記憶するものであってもよい。

【 0 0 2 1 】

前記営業管理システムは、前記評価情報が取得されていない第 1 の前記段階が存在する状態で、当該段階より前記商取引の進行の度合いが高い第 2 の前記段階の前記評価情報が供給されたとき、第 1 の前記段階の評価情報を取得する予定があるか否かの確認を促すための確認メッセージを出力するものであってもよい。

【 0 0 2 2 】

前記営業管理システムは、前記確認メッセージを出力した後、第 1 の前記段階の評価情報を取得する予定がないことを示す情報が供給されたとき、第 1 の前記段階の評価情報を取得しないと決定するものであってもよい。

【 0 0 2 3 】

前記営業管理システムは、前記評価情報が取得されていない第 1 の前記段階が存在する状態で、当該段階より前記商取引の進行の度合いが高い第 2 の前記段階の前記評価情報が供給されたとき、第 2 の前記段階の評価情報の取得を中止するか否かの確認を促すためのキャンセル確認メッセージを出力するものであってもよい。

【 0 0 2 4 】

前記営業管理システムは、前記キャンセル確認メッセージを出力した後、第 2 の前記段階の評価情報の取得を中止することを示す情報が供給されたとき、第 2 の前記段階の評価情報の取得を中止するものであってもよい。

【 0 0 2 5 】

また、この発明の第 3 の観点にかかるコンピュータ読み取り可能な記録媒体は

コンピュータを、

商取引を構成する活動を、当該商取引の目的達成に向けた進行の度合いに応じ
て順位を付して複数の段階に分類した場合について、各前記段階に属する活動を
表す活動項目情報を記憶し、当該商取引が各前記段階に到達したという評価を示
す評価情報を取得し、

取得した前記活動項目情報と前記評価情報とを表示する、

ことを特徴とする営業管理システムとして機能させるためのプログラムを記録
したことを特徴とする。

【 0 0 2 6 】

このような記録媒体に記録されたプログラムを実行するコンピュータによれば
、商取引を構成する営業活動の進行状況が段階を追って評価され、評価の結果が
次の活動の指針を与えるので、個人的資質に頼らずに効率的な営業活動を行うこ
とが可能となる。

【 0 0 2 7 】

【発明の実施の形態】

以下、この発明の実施の形態にかかる営業管理方法及び営業管理システムを、
商品の販売活動及び製造活動を管理するための S F A (Sales Force Automation
) システムを例として説明する。

【 0 0 2 8 】

図 1 は、この発明の実施の形態にかかる S F A システムの構成を示す図である
。図示するように、この S F A システムは、S F A サーバ 1 と、営業スタッフ用
端末 2 - 1 ~ 2 - n (n は営業スタッフ用端末の総数) と、マネージャ用端末 3
と、SCM (Supply Chain Management) サーバ 4 とから構成されている。

営業スタッフ用端末 2 - 1 ~ 2 - n 及びマネージャ用端末 3 は、外部のネット
ワーク (たとえば、インターネットなど) を介して S F A サーバ 1 に接続されて
いる。SCM サーバ 4 は、直接に、又は外部のネットワークを介して、S F A サ

サーバ 1 に接続されている。

【 0 0 2 9 】

S F A サーバ 1 は、処理部 1 A と、記憶部 1 B と、水晶発振器等からなるタイマ 1 C とより構成されている。記憶部 1 B 及びタイマ 1 C は処理部 1 A に接続されている。処理部 1 A は、C P U （中央処理装置）等より構成されており、後述する処理を実行する。また、タイマ 1 C は、現在日時を表す日時情報を連続的に発生する。

【 0 0 3 0 】

記憶部 1 B は、ハードディスク装置や R A M （Random Access Memory）等より構成されており、図 2 に示すように、顧客データベース 1 0 と、WWW （World Wide Web）サーバプログラム 1 1 と、S F A ツール用 C G I （Common Gate Interface） 1 2 とを格納する。

【 0 0 3 1 】

顧客データベース 1 0 は、この S F A システムにより管理される販売活動の対象である顧客に関する情報の集合であり、記憶部 1 B に予め記憶され、後述する動作に従って更新される。

顧客データベース 1 0 は、たとえば、顧客が団体であるものとして、（A）この顧客（団体）の名称と、（B）この団体に含まれる部署の名称と、（C）この部署に所属する担当者の氏名と、（D）この担当者の電話番号やファクシミリ番号や電子メールアドレスと、（E）この担当者の肩書とを、互いに対応付けられた形で格納するものである。

【 0 0 3 2 】

また、顧客データベース 1 0 は更に、顧客及びこの顧客との間で進行している案件に対応付けた形で、この案件に関して行われた販売活動の計画及び実績を表す情報を格納する。具体的には、たとえば、上述の（B）の情報に対応付けて、（F）この顧客との間での取引の案件を識別する情報（この顧客に販売しようとする製品に付された製品コード、及びその製品が属する製品群に付された製品群コード等）を格納し、更に、案件を識別する（F）の情報に対応付けて、（G）この案件に関して行われた販売活動の計画及び実績（熟度計画）を表す情報、

を格納する。

【0033】

上述の（G）の情報が示す熟度計画は、取引の完了に向けて達成すべき中間的な目標（以下、この目標を「熟度」と呼ぶ）に応じて、たとえば以下（1）～（9）として示す9段階に分類されている。すなわち、熟度計画は、

（1） 接点確保（すなわち、新規の顧客への初めての訪問等、新規の顧客との接触を図る活動）を行う段階と、

（2） リレーション確立（すなわち、顧客の主要部署や営業現場のスタッフと顔見知りになるよう努める等、顧客との付き合いの確立を図る活動）を行う段階と、

（3） 状況精査（すなわち、顧客の現有設備や競合相手等、契約の成否や条件に影響することが予想される事柄を調査する活動）を行う段階と、

（4） 興味付け（すなわち、顧客の欲求を喚起する活動）を行う段階と、

（5） ニーズ把握（すなわち、顧客が求めている商品等の内容を把握する活動）を行う段階と、

（6） 課題抽出（すなわち、顧客が求めている商品等の提供を実現するために解決すべき課題を探る活動）を行う段階と、

（7） 本格提案（すなわち、顧客が求めている商品等を提供する契約を提案する活動）を行う段階と、

（8） 購買阻害要因除去（すなわち、契約の締結を阻む要因を解消する活動）を行う段階と、

（9） 受注、すなわち取引にかかる契約が成約する段階と、

からなる9段階の熟度のいずれかに対応付けられており、（1）から（9）へと進むにつれ、熟度が高い（すなわち、取引の完了に近い）ものとする。

【0034】

そして、各々の熟度に対応付けられている熟度計画を示す（G）の情報は、この熟度を達成するための具体的な活動内容及びこの活動内容の実行予定日を表す情報（活動リスト）と、この熟度の達成予定日を示す情報（熟度フォーム）と、この熟度を達成したか否かを判定する観点（熟度項目）を記述する情報と、これ

ら各熟度項目が示す観点を達成したか否かを示す情報（チェックフラグ）とを含んでいる。ただし、熟度計画が対応付けられていない熟度があってもよい。

【 0 0 3 5 】

また、顧客データベース 1 0 は、信用度に問題があると営業スタッフ等が判断した顧客に対応付けて、（H）この顧客の信用度を示す情報を格納する。（H）の情報としては、たとえば、この顧客との間の取引の可否を示す情報や、取引可能であっても取り引きしないことを勧める情報などからなる。

また、顧客データベース 1 0 は、各々の案件について、（I）この S F A システムの運営者等と取引上競合する者（競合者）に関する情報（たとえば、競合者の名称）も、この案件に対応付けて格納する。

【 0 0 3 6 】

また、顧客データベース 1 0 は、（J）特定の顧客に関係しない活動の実行担当者、計画内容及び実績を表す情報を格納し、また、（K）特定の顧客に関するものの特定の案件には関係しない活動の計画及び実績を表す情報や、（L）この顧客との間の取引の熟度を高めるための方策を記述する攻略シナリオの作成予定日を、この顧客を示す（A）の情報に対応付けて格納する。そして更に、当該（L）及び（A）の情報に対応付けて、（M）当該攻略シナリオ及び当該攻略シナリオの作成日付の組み合わせを格納する。

【 0 0 3 7 】

さらに、顧客データベース 1 0 は、後述の動作に従って、後述する無シナリオフラグ、シナリオレビュー済みフラグ、遅延シナリオ作成フラグ、無熟度計画フラグ、未レビュー熟度計画フラグ及び熟度遅延フラグを記憶し、これら各フラグの状態を更新する（すなわち、これら各フラグをセットあるいはリセットする）。

【 0 0 3 8 】

WWWサーバプログラム 1 1 は、S F A サーバ 1 に WWW サーバの処理を行わせるためのプログラムである。WWWサーバプログラム 1 1 を実行する S F A サーバ 1 は、データの論理的位置を示す U R L（ユニフォームリソースロケータ）が自己に供給されると、記憶部 1 B やその他処理部 1 A がアクセス可能な記憶装

置の記憶領域のうち、このURLが示す論理的位罫にあるデータを読み出し、読み出したデータを、このURLの供給元に返送する。

【 0 0 3 9 】

SFAツール用CGI12は、SFAサーバ1及び営業スタッフ用端末2-1～2-nに後述する動作を行わせるためのプログラムであり、SFAツール用CGI12を示すURLが営業スタッフ用端末2-1～2-nからSFAサーバ1に供給されたとき、WWWサーバプログラム11の制御に従って、SFAサーバ1により実行される。

【 0 0 4 0 】

営業スタッフ用端末2-1～2-nは、いずれもクライアントの機能を行うコンピュータ等より構成されており、また、キーボード及びマウス等からなる入力装置と、液晶ディスプレイ等からなる表示装置とを備える。

営業スタッフ用端末2-1～2-nは、各自、WWWブラウザの処理を実行する。すなわち、営業スタッフ用端末2-1～2-nは、各自が操作者の操作に従ってURLを入力すると、SFAサーバ1にアクセスして、このURLが示す論理的位罫にあるデータの送信を要求する。そして、この要求に従ってSFAサーバ1が送信したデータを受信し、受信したデータが表す画像を表示する。

【 0 0 4 1 】

営業スタッフ用端末2-k（kは1以上n以下の任意の整数）がSFAサーバ1に供給したURLがSFAツール用CGI12のURLである場合、SFAサーバ1はSFAツール用CGI12を実行する。この結果、SFAサーバ1及び営業スタッフ用端末2-kは、以下説明する動作を行う。

【 0 0 4 2 】

SFAツール用CGI12を起動すると、SFAサーバ1はまず、表示画面を決定するための選択用画面を、営業スタッフ用端末2-kに表示させる。すなわち、SFAサーバ1は、選択用画面を表すデータを作成して営業スタッフ用端末2-kに供給し、営業スタッフ用端末2-kは、SFAサーバ1がこのデータを供給したことに応答して、自己に供給されたこのデータが表す選択用画面を、自己が備える表示装置の表示画面上に表示する。

【0043】

選択用画面は、複数のタブを備えており、「顧客名」、「部署名」、「担当者名」、「案件」、「活動」及び「カレンダー」に1対1に対応付けられた6個のタブを備えている。

そして、操作者が営業スタッフ用端末2-kの入力装置を操作していずれかのタブをクリックすると、営業スタッフ用端末2-kは、クリックされたタブを示す情報をSFAサーバ1に供給し、SFAサーバ1は、この情報が示すタブが何に対応付けられているかに応じて新たに営業スタッフ用端末2-kに表示させる画像を決定し、決定した画像を営業スタッフ用端末2-kの表示装置の表示画面上に表示させる。

【0044】

クリックされたタブが「顧客名」、「部署名」または「担当者名」に対応付けられている場合、SFAサーバ1が営業スタッフ用端末2-kに表示させる画面は、たとえば、取引の対象となる顧客、部署名または担当者名のリストを含んだものとなる。顧客のリストの作成は、たとえば、SFAサーバ1が、顧客データベース10を検索して上述の(A)、(B)または(C)の情報を読み出し、読み出した情報が示す顧客名、部署名または担当者名が並ぶ画像を表すHTML (HyperText Markup Language) 形式のデータを作成することによって行えばよい。

【0045】

顧客、部署名または担当者名のリストに含まれる各顧客名、各部署名または各担当者名には、案件のリストを含む画像を営業スタッフ用端末2-kに表示させるためのハイパーリンクが施されている。このため、各顧客名、各部署名または各担当者名は、操作者が営業スタッフ用端末2-kを操作してこれらのうちの任意の1個をクリックすると、SFAサーバ1が、クリックされた企業名、部署名または担当者名に対応付けられた案件のリストを含んだ画像を営業スタッフ用端末2-kに表示させる。案件のリストの作成は、たとえば、SFAサーバ1が、顧客データベース10を検索して上述の(F)の情報のうちクリックされた企業名、部署名または担当者名に対応付けられているものを読み出し、読み出した情

報が示す案件名が並ぶ画像を表すHTML形式のデータを作成することによって行えばよい。

【0046】

また、顧客のリストを表示する画面には、更に、顧客を新規に登録するための新規作成ボタンが含まれている。そして、操作者が営業スタッフ用端末2-kを操作してこの新規作成ボタンをクリックすると、SFAサーバ1が、新規顧客に関する情報を書き込むための画像を営業スタッフ用端末2-kに表示させる。

新規顧客に関する情報を書き込むための画像には、新規に登録する顧客の顧客名、部署名、担当者名及びこの顧客についての攻略シナリオの作成予定日を記入するための4個のテキストボックスと、記入完了を指示するための記入完了ボタンとが含まれる。

【0047】

そして、操作者が営業スタッフ用端末2-kを操作して顧客名、部署名、担当者名及び攻略シナリオ作成予定日をテキストボックスに書き込み、記入完了ボタンをクリックすると、書き込まれた顧客名、部署名、担当者名及び攻略シナリオ作成予定日を、営業スタッフ用端末2-kがSFAサーバ1に送信する。SFAサーバ1は、送信された顧客名、部署名、担当者名及び攻略シナリオ作成予定日を受信して、受信した顧客名を(A)の情報として顧客データベース10に追加する。また、受信した部署名、担当者名及び攻略シナリオ作成予定日を、追加したこの(A)の情報に対応付けられる(B)、(C)及び(L)の情報として、顧客データベース10に追加する。

なお、テキストボックスに書き込まれた顧客名や攻略シナリオ作成予定日が既に顧客データベース10に格納されている場合は、受信した部署名及び担当者名を、既に格納されているこの顧客名に対応付ける形で、(B)及び(C)の情報として、顧客データベース10に追加する。

【0048】

また、SFAサーバ1は、(A)及び(L)の情報を顧客データベース10に新規に追加すると、この(A)の情報に対応付けられた(M)の情報(攻略シナリオ)が存在していないことを示す無シナリオフラグをセットする。

【0049】

また、顧客のリストに含まれる各々の顧客名には、攻略シナリオを登録するための新規作成ボタンが付されている。そして、操作者が営業スタッフ用端末 2-k を操作してこの新規作成ボタンをクリックすると、SFAサーバ 1 が、攻略シナリオを書き込むための画像を営業スタッフ用端末 2-k に表示させる。

新規顧客に関する情報を書き込むための画像には、新規に登録する攻略シナリオのパス名（たとえば、ディレクトリ名及びファイル名）と、攻略シナリオの作成日付とを記入するための 2 個のテキストボックスと、記入完了を指示するための記入完了ボタンとが含まれる。

【0050】

そして、操作者が、たとえば営業スタッフ用端末 2-k に表計算プログラムを実行させて攻略シナリオを入力し攻略シナリオを表すファイルを作成してから、更に営業スタッフ用端末 2-k を操作して、このデータのパス名と、このデータの作成日付とをテキストボックスに書き込み、記入完了ボタンをクリックすると、営業スタッフ用端末 2-k が、書き込まれたパス名を有するファイルと、書き込まれた作成日付を SFAサーバ 1 に送信する。SFAサーバ 1 は、送信されたファイルを受信して、受信したファイル及び作成日付を、(M) の情報として顧客データベース 10 に追加する。ただし、追加するこの (M) の情報は、クリックされた新規作成ボタンが付されていた顧客名を示す (A) の情報に対応付けられる形で、顧客データベース 10 に格納されるものとする。

また、SFAサーバ 1 は、(M) の情報を (A) の情報（顧客名）に対応付けて顧客データベース 10 に新規に追加すると、この (A) の情報に対応付けられた攻略シナリオが存在していないことを示す無シナリオフラグをリセットする。

【0051】

一方、SFAサーバ 1 は、タイマ 1C が発生している日時情報が示す現在日時に基づいて、顧客データベース 10 に登録されているすべての顧客のうち、(L) の情報が示す作成予定日を過ぎても攻略シナリオが作成されていない顧客を特定する。そして、特定された顧客についての攻略シナリオの作成が遅れていることを示す遅延シナリオ作成フラグをセットする。

【 0 0 5 2 】

また、クリックされたタブが「案件」に対応付けられている場合、S F Aサーバ1が営業スタッフ用端末2 - kに表示させる画面は、たとえば、すべての案件のリストを含んだものとなる。案件のリストの作成は、たとえば、S F Aサーバ1が、顧客データベース10を検索して上述の（F）の情報をすべて読み出し、読み出した情報が示す案件名が並ぶ画像を表すHTML形式のデータを作成することによって行えばよい。

【 0 0 5 3 】

案件のリストに含まれる各々の案件名には、当該案件名が示す案件についての競合者を示す情報を新規に登録するための新規作成ボタンが含まれている。そして、操作者が営業スタッフ用端末2 - kを操作してこの新規作成ボタンをクリックすると、S F Aサーバ1が、競合者を示す情報を書き込むための画像を営業スタッフ用端末2 - kに表示させる。

【 0 0 5 4 】

競合者を示す情報を書き込むための画像には、競合者の名称を記入するためのテキストボックスと、記入完了を指示するための記入完了ボタンとが含まれる。

そして、操作者が営業スタッフ用端末2 - kを操作して競合者の名称をテキストボックスに書き込み、記入完了ボタンをクリックすると、営業スタッフ用端末2 - kが、書き込まれた競合者の名称をS F Aサーバ1に送信する。S F Aサーバ1は、送信された競合者の名称を受信して、受信した競合者の名称を、（I）の情報として顧客データベース10に追加する。ただし、追加するこの（I）の情報は、クリックされた新規作成ボタンが付されていた案件名を示す（F）の情報に対応付けられる形で、顧客データベース10に格納されるものとする。

【 0 0 5 5 】

また、案件のリストに含まれる案件名には、各案件の熟度項目を熟度別に表示するための画像を営業スタッフ用端末2 - kに表示させるためのハイパーリンクが施されている。このため、操作者が営業スタッフ用端末2 - kを操作して案件名のうちの任意の1個をクリックすると、S F Aサーバ1が、クリックされた案件名に対応付けられた案件の熟度項目を熟度別に表示するための画像を営業スタ

ップ用端末 2-k に表示させる。

【0056】

案件の熟度項目を熟度別に表示するための画面には、たとえば、各熟度の名称が含まれており、各々の熟度の名称には、当該熟度の熟度項目を表示する画像を営業スタッフ用端末 2-k に表示させるためのハイパーリンクが施されている。このため、操作者が営業スタッフ用端末 2-k を操作して熟度の名称のうちの任意の 1 個をクリックすると、SFAサーバ 1 が、名称をクリックされた熟度の熟度項目を顧客データベース 10 より取得し、取得した熟度項目を表示する画像を営業スタッフ用端末 2-k に表示させる。

【0057】

また、案件の熟度項目を熟度別に表示するための画面には、たとえば、各々の熟度項目のチェックフラグの状態を示す（すなわち、当該熟度項目が示す観点が達成されたと評価されているか否かを表す）チェックボックスが含まれている。

そして、操作者が営業スタッフ用端末 2-k を操作して任意のチェックボックスをクリックすると、当該チェックボックスがクリックされたことを示す情報を SFAサーバ 1 が営業スタッフ用端末 2-k より取得し、このチェックボックスを付された熟度項目が示す観点が達成されたことを示す情報を顧客データベース 10 に格納する。

【0058】

一方、SFAサーバ 1 は、タイマ 1C が発生している日時情報が示す現在日時に基づいて、顧客データベース 10 に格納されているすべての案件のすべての熟度のうち、熟度フォームが示す達成期限を過ぎても未記入のチェックボックスが残った熟度項目が存在している熟度を特定する。そして、特定された熟度の達成が遅れていることを示す熟度遅延フラグをセットする。

【0059】

なお、営業スタッフ用端末 2-k は、熟度項目の表示を開始する場合、チェックボックスの記入を促すメッセージも併せて表示する。

また、営業スタッフ用端末 2-k は、表示の対象となる熟度の熟度項目のチェックボックスのうちに、記入が完了していないものがある状態で、操作者が更に

高い熟度の名称をクリックした場合は、営業スタッフ用端末 2 - k に、チェックボックスの記入結果及び未記入のチェックボックスの処理に関する確認を求める処理選択用メッセージを表示する。

【 0 0 6 0 】

処理選択用メッセージは、具体的には、

(a) 表示の対象となる熟度より低い熟度の熟度項目の未記入のチェックボックスを記入済みとして扱うか、

(b) 当該チェックボックスを後日記入するものとして未記入のままにし、一方、表示の対象である熟度の熟度項目のチェックボックスの記入結果も有効なものとして扱うか、又は、

(c) 表示の対象となる熟度より低い熟度の熟度項目の未記入のチェックボックスを後日記入するものとして未記入のままにし、一方、表示の対象である熟度の熟度項目のチェックボックスの記入結果は無効とするか、

の確認を求めるメッセージを表示させる。

【 0 0 6 1 】

そして、操作者が営業スタッフ用端末 2 - k を操作して上述の (a) 、 (b) 又は (c) の処理のいずれかを選択すると、営業スタッフ用端末 2 - k は、ユーザが選択した処理を示す情報を S F A サーバ 1 に供給し、S F A サーバ 1 は、供給された情報が示す処理を実行する。

【 0 0 6 2 】

また、クリックされたタブが「活動」に対応付けられている場合、S F A サーバ 1 が営業スタッフ用端末 2 - k に表示させる画面は、たとえば、すべての案件の熟度計画に含まれる活動リストを一覧表示するものとなる。また、一覧表示される個々の活動リストには、その活動リストが属する案件の案件名、その案件の対象である顧客名及び部署名が付される。

また、クリックされたタブが「カレンダー」に対応付けられている場合、S F A サーバ 1 が営業スタッフ用端末 2 - k に表示させる画面は、たとえば、すべての案件の熟度計画に含まれる活動リストを、活動予定日順に一覧表示するものとなる。

【 0 0 6 3 】

クリックされたタブが「活動」または「カレンダー」に対応付けられている場合に S F A サーバ 1 が営業スタッフ用端末 2 - k に表示させる画面に含まれる活動リストには、更に、当該活動リストが示す活動が実際に行われた活動日を記入するためのテキストボックスも付される。また、その活動が属する熟度も付される。一方、その活動が特定の顧客（又は特定の案件）を対象としたものでない場合は、その活動を表す活動リストには顧客名（又は案件名）が付されない。

【 0 0 6 4 】

活動リストの一覧の作成は、たとえば、S F A サーバ 1 が、顧客データベース 1 0 を検索して、上述の（A）、（B）の各情報と、（G）の情報に含まれる活動リストとをすべて読み出し、読み出した活動リストがどの熟度に分類されているかを特定し、読み出した活動リスト、案件名、顧客名、部署名、熟度及びテキストボックスが並ぶ画像を表す HTML 形式のデータを作成することによって行えばよい。

【 0 0 6 5 】

活動リストに付される顧客名及び部署名には、顧客名または部署名が示す顧客または部署に係る活動リストのみを表示するための画像を営業スタッフ用端末 2 - k に表示させるためのハイパーリンクが施されている。このため、操作者が営業スタッフ用端末 2 - k を操作して顧客名及び部署名のうちの任意の 1 個をクリックすると、S F A サーバ 1 が、クリックされた顧客名または部署名に対応付けられた（G）の情報に含まれる活動リストのみを表示する画像を営業スタッフ用端末 2 - k に表示させる。

【 0 0 6 6 】

一方、活動リストに付される案件名には、当該案件名が示す案件の熟度計画を登録するための画像を営業スタッフ用端末 2 - k に表示させるためのハイパーリンクが施されている。このため、操作者が営業スタッフ用端末 2 - k を操作していずれかの案件名をクリックすると、S F A サーバ 1 が、クリックされた案件名に対応付けられた（G）の情報（熟度計画）を書き込むための画像を営業スタッフ用端末 2 - k に表示させる。

熟度計画を書き込むための画像には、活動リスト、熟度フォーム及び熟度項目を熟度別に書き込むための複数のテキストボックスと、記入完了を指示するための記入完了ボタンとが含まれる。

【0067】

そして、操作者が営業スタッフ用端末2-kを操作して各熟度の活動リスト、熟度フォーム及び熟度項目を書き込み、記入完了ボタンをクリックすると、書き込まれた活動リスト、熟度フォーム及び熟度項目を、営業スタッフ用端末2-kがSFAサーバ1に送信する。SFAサーバ1は、送信された活動リスト、熟度フォーム及び熟度項目を受信して、受信した活動リスト、熟度フォーム及び熟度項目を、(G)の情報として、顧客データベース10に追加する。ただし、この(G)の情報は、顧客データベース10に格納されている(F)の情報のうち、営業スタッフ用端末2-kの表示画面上でクリックされた案件名を識別するものに対応付けられた形で格納されるものとする。

【0068】

また、SFAサーバ1は、(G)の情報を(F)の情報に対応付けて顧客データベース10に新規に追加すると、この(F)の情報に対応付けられた(G)の情報が存在していないことを示す無熟度計画フラグをリセットし、一方で、この(G)の情報が未だマネージャによるレビュー(再検討)を経ていないことを示す未レビュー熟度計画フラグをセットする。

【0069】

また、活動リストを一覧表示する画面には、更に、特定案件に対応付けられた活動リストを新規に登録するための新規作成ボタンが含まれている。そして、操作者が営業スタッフ用端末2-kを操作してこの新規作成ボタンをクリックすると、SFAサーバ1が、特定案件に対応付けられる新規の活動リストを書き込むための画像を営業スタッフ用端末2-kに表示させる。

【0070】

特定案件に対応付けられる新規の活動リストを書き込むための画像には、新規に登録する活動リストが表す活動の対象である案件、この活動の活動内容、この活動の実行予定日、及び、この活動が属する熟度を記入するための4個のテキス

トボックスと、記入完了を指示するための記入完了ボタンとが含まれる。

【0071】

そして、操作者が営業スタッフ用端末2-kを操作して案件、活動内容、実行予定日及び熟度をテキストボックスに書き込み、記入完了ボタンをクリックすると、書き込まれた案件、活動内容、実行予定日及び熟度を、営業スタッフ用端末2-kがSFAサーバ1に送信する。SFAサーバ1は、送信された案件、活動内容、実行予定日及び熟度を受信して、受信した活動内容及び実行予定日を内容とする活動リストを、顧客データベース10に追加する。ただし、追加する活動リストは、受信した案件及び熟度に対応付けられるものとする。

【0072】

また、活動リストを一覧表示する画面には、更に、特定案件に関係しない活動リストを新規に登録するための新規作成ボタンが含まれている。そして、操作者が営業スタッフ用端末2-kを操作してこの新規作成ボタンをクリックすると、SFAサーバ1が、特定案件に関係しない新規の活動リストを書き込むための画像を営業スタッフ用端末2-kに表示させる。

【0073】

特定案件に関係しない新規の活動リストを書き込むための画像には、この活動の活動内容及びこの活動の実行予定日を記入するための2個のテキストボックスと、記入完了を指示するための記入完了ボタンとが含まれる。

そして、操作者が営業スタッフ用端末2-kを操作して活動内容及び実行予定日をテキストボックスに書き込み、記入完了ボタンをクリックすると、書き込まれた活動内容及び実行予定日を営業スタッフ用端末2-kがSFAサーバ1に送信する。SFAサーバ1は、送信された活動内容及び実行予定日を受信して、受信した活動内容及び実行予定日を内容とする活動リストを顧客データベース10に追加する。

【0074】

また、活動リストを一覧表示する画面には、更に、案件を新規に登録するための新規作成ボタンが含まれている。そして、操作者が営業スタッフ用端末2-kを操作してこの新規作成ボタンをクリックすると、SFAサーバ1が、新規案件

に関する情報を書き込むための画像を営業スタッフ用端末 2 - k に表示させる。

新規顧客に関する情報を書き込むための画像には、新規に登録する案件の対象となる顧客の顧客名及び部署名を選択するための 2 個のポップアップメニューと、案件名を記入するためのテキストボックスと、記入完了を指示するための記入完了ボタンとが含まれる。

【 0 0 7 5 】

そして、操作者が営業スタッフ用端末 2 - k を操作して顧客名及び部署名を選択し、案件名をテキストボックスに書き込んで、記入完了ボタンをクリックすると、選択された顧客名及び部署名と、書き込まれた案件名とを、営業スタッフ用端末 2 - k が S F A サーバ 1 に送信する。S F A サーバ 1 は、送信された顧客名、部署名及び案件名を受信して、受信した顧客名を (A) の情報として顧客データベース 1 0 に追加する。また、受信した案件名を、受信した顧客名及び部署名にあたる (A) 及び (B) の情報に対応付けられる (F) の情報として、顧客データベース 1 0 に追加する。また、S F A サーバ 1 は、(F) の情報を顧客データベース 1 0 に新規に追加すると、この (F) の情報に対応付けられた (G) の情報が存在していないことを示す無熟度計画フラグをセットする。

【 0 0 7 6 】

ただし、営業スタッフ用端末 2 - k は、操作者が営業スタッフ用端末 2 - k を操作して、熟度計画の作成が不要であることを指定した場合は、この指定が行われたことを示す計画対象外情報を、書き込まれた案件名と共に S F A サーバ 1 に供給する。この計画対象外情報を受信した S F A サーバ 1 は、この計画対象外情報と共に供給された案件名を (F) の情報として顧客データベース 1 0 に新規に追加すると、この (F) の情報に対応付けられた (G) の情報が不要であることを示す熟度計画対象外フラグをセットする。

【 0 0 7 7 】

マネージャ用端末 3 は、たとえば、営業スタッフ用端末 2 - k と実質的に同一の構成を有するコンピュータ等より構成されている。

マネージャ用端末 3 は、WWWブラウザの処理を実行することにより、営業スタッフ用端末 2 - k と実質的に同一の動作を行う。しかし、上述の (A) ~ (M

）の情報の書き込みを行える必要はなく、S F Aサーバ1が作成して供給するデータが表す画像の表示を実行すれば十分である。

【 0 0 7 8 】

そして、マネージャ用端末3は、更に以下説明する動作を行う。

まず、マネージャ用端末3は、熟度項目の表示を行っている状態で、操作者がマネージャ用端末3を操作して、当該熟度計画のレビューが完了した旨の情報を入力したとき、当該熟度計画のレビューが完了した旨をS F Aサーバ1に通知する。この通知を受信したS F Aサーバ1は、マネージャ用端末3が現に表示している熟度計画を表す（G）の情報がレビューを経たことを示すように、未レビュー熟度計画フラグをリセットする。

【 0 0 7 9 】

また、マネージャ用端末3は、操作者がマネージャ用端末3を操作して攻略シナリオを指定し、指定した攻略シナリオのレビューが完了した旨の情報を入力したとき、当該攻略シナリオのレビューが完了した旨をS F Aサーバ1に通知する。この通知を受信したS F Aサーバ1は、操作者が指定した攻略シナリオを表す（M）の情報がレビューを経たことを示すシナリオレビュー済みフラグをセットする。

【 0 0 8 0 】

また、S F Aサーバ1がマネージャ用端末3に顧客のリストを表示させる場合、この顧客のリストに含まれる各々の顧客名には、この顧客について熟度計画対象外フラグがセットされているか否かを示すチェックボックスが付される。そして、操作者がマネージャ用端末3を操作して、熟度計画対象外フラグがセットされていることを示しているチェックボックスをクリックすると、マネージャ用端末3は、クリックされたチェックボックスを付された顧客について熟度計画を立てる必要がある旨をS F Aサーバ1に通知する。この通知を受信したS F Aサーバ1は、クリックされたチェックボックスを付された顧客についての熟度計画対象外フラグをリセットする。

【 0 0 8 1 】

S C Mサーバ4は、処理部4 Aと、記憶部4 Bとより構成されている。処理部

4 A は、CPU 等より構成されており、後述する処理を実行する。記憶部 4 B は処理部 4 A に接続されており、ハードディスク装置や RAM 等より構成されている。

【 0 0 8 2 】

SCM サーバ 4 は、製造する対象の各々の製品の需要量を予測し、需要量の予測結果を、外部からのアクセスに応答して出力する。また、各々の製品の需要量の予測結果と、この製品の在庫量（又は在庫量の予測値）とに基づいて、この製品の発注量を決定し、発注量の決定結果を、外部からのアクセスに応答して出力する。

【 0 0 8 3 】

SCM サーバ 4 は、製品の需要量の予測を、たとえば、SFA サーバ 1 が記憶する顧客データベース 1 0 に格納されている（G）の情報（熟度計画）に含まれるチェックフラグの状態に基づいて行う。

【 0 0 8 4 】

具体的には、たとえば、SCM サーバ 4 の処理部 4 A は、一定の期間毎に SFA サーバ 1 の記憶部 1 B に記憶されている顧客データベース 1 0 にアクセスし、アクセスを行うたびに、顧客データベース 1 0 に登録されている案件の数を、販売する対象の製品の製品コード（又は製品群コード）が同一で且つ到達している最高の熟度が同一である案件毎に集計する。なお、案件が到達している最高の熟度は、チェックフラグが熟度項目のすべての観点を達成していることを表している熟度のうち最も高い熟度を特定することにより特定すればよい。

【 0 0 8 5 】

そして、処理部 4 A は、連続した 2 回の集計の結果から、各々の熟度に到達している案件の数の 2 回の集計の間における減少率を、販売する対象の製品の製品コード（又は製品群コード）が同一である案件毎に求める。そして、特定された減少率を所定の関数に代入した値を求めることにより、製品の需要量を、製品コード（又は製品群コード）が同一である製品毎に決定する。

【 0 0 8 6 】

なお、この SFA システムの構成は上述のものに限られない。

例えば、同一のサーバコンピュータが S F A サーバ 1 と S C M サーバ 4 の機能を行ってもよいし、営業スタッフ用端末 2 - k がマネージャ用端末 3 の機能を行ってもよく、更に、S F A サーバ 1 や S C M サーバ 4 が営業スタッフ用端末 2 - k やマネージャ用端末 3 の機能を行ってもよい。

【 0 0 8 7 】

また、S C M サーバ 4 が案件の数を集計する動作において、案件の数の集計は、熟度毎に異なる分類で行ってもよい。たとえば、到達している最高の熟度が「ニーズ把握」の段階である案件の数を、販売する対象の製品の製品群コードが同一である案件毎に集計する一方で、到達している最高の熟度が「本格提案」の段階である案件については、該当する案件の数を、販売する対象の製品の製品コードが同一である案件毎に集計するようにしてもよい。

【 0 0 8 8 】

また、営業スタッフ用端末 2 - k やマネージャ用端末 3 は、操作者の操作等に応答し、ネットワーク（あるいは、ネットワーク及び S F A サーバ 1）を介して S C M サーバ 4 にアクセスし、S C M サーバ 4 が出力する、製品の需要量の予測結果や発注量の決定結果を取得して、自己の表示画面上に表示するようにしてもよい。

【 0 0 8 9 】

以上、この発明の実施の形態を説明したが、この発明にかかる営業管理システムは、専用のシステムによらず、通常のコンピュータシステムを用いて実現可能である。

例えば、各々が D S U やターミナルアダプタを備え、互いにネットワークを介して接続される複数のコンピュータに、上述の S F A サーバ 1、営業スタッフ用端末 2 - 1 ~ 2 - n、マネージャ用端末 3 及び S C M サーバ 4 の動作を実行するためのプログラムを格納した媒体（C D - R O M、磁気テープ等）から該プログラムをインストールすることにより、上述の処理を実行する S F A システムを構成することができる。

また、スタンドアロンの単一のコンピュータに、S F A サーバ 1、営業スタッフ用端末 2 - 1 ~ 2 - n、マネージャ用端末 3 及び S C M サーバ 4 の動作を実行

するためのプログラムを格納した媒体から該プログラムをインストールすることにより、上述の処理を実行する S F A システムを構成することもできる。

【 0 0 9 0 】

また、例えば、通信回線の掲示板（ B B S ）に該プログラムを掲示し、これを通信回線を介して配信してもよく、また、該プログラムを表す信号により搬送波を変調し、得られた変調波を伝送し、この変調波を受信した装置が変調波を復調して該プログラムを復元するようにしてもよい。

そして、このプログラムを起動し、 O S の制御下に、他のアプリケーションプログラムと同様に実行することにより、上述の処理を実行することができる。

【 0 0 9 1 】

なお、 O S が処理の一部を分担する場合、あるいは、 O S が本願発明の 1 つの構成要素の一部を構成するような場合には、記録媒体には、その部分をのぞいたプログラムを格納してもよい。この場合も、この発明では、その記録媒体には、コンピュータが実行する各機能又はステップを実行するためのプログラムが格納されているものとする。

【 0 0 9 2 】

【発明の効果】

以上説明したように、この発明によれば、個人的資質に頼らずに効率的な営業活動を行うことを可能にする営業管理方法及び営業管理システムが実現される。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

この発明の実施の形態にかかる S F A システムの構成を示すブロック図である。

【図 2】

図 1 の S F A システムの S F A サーバの記憶部が記憶するデータを示す図である。

【符号の説明】

1 S F A サーバ

1 A 処理部

1 B 記憶部

1 C タイマ

2 - 1 ~ 2 - n 営業スタッフ用端末

3 マネージャ用端末

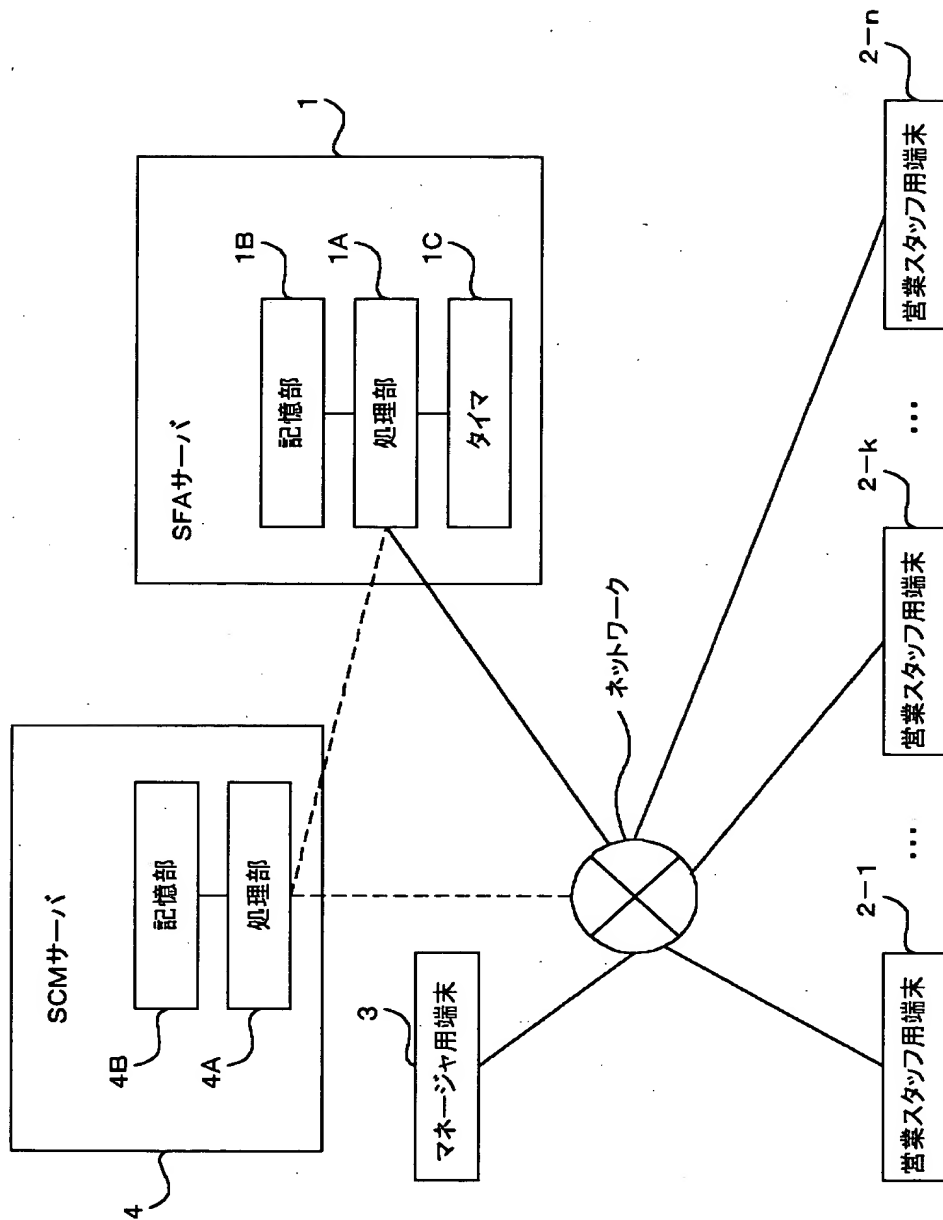
4 S C Mサーバ

4 A 処理部

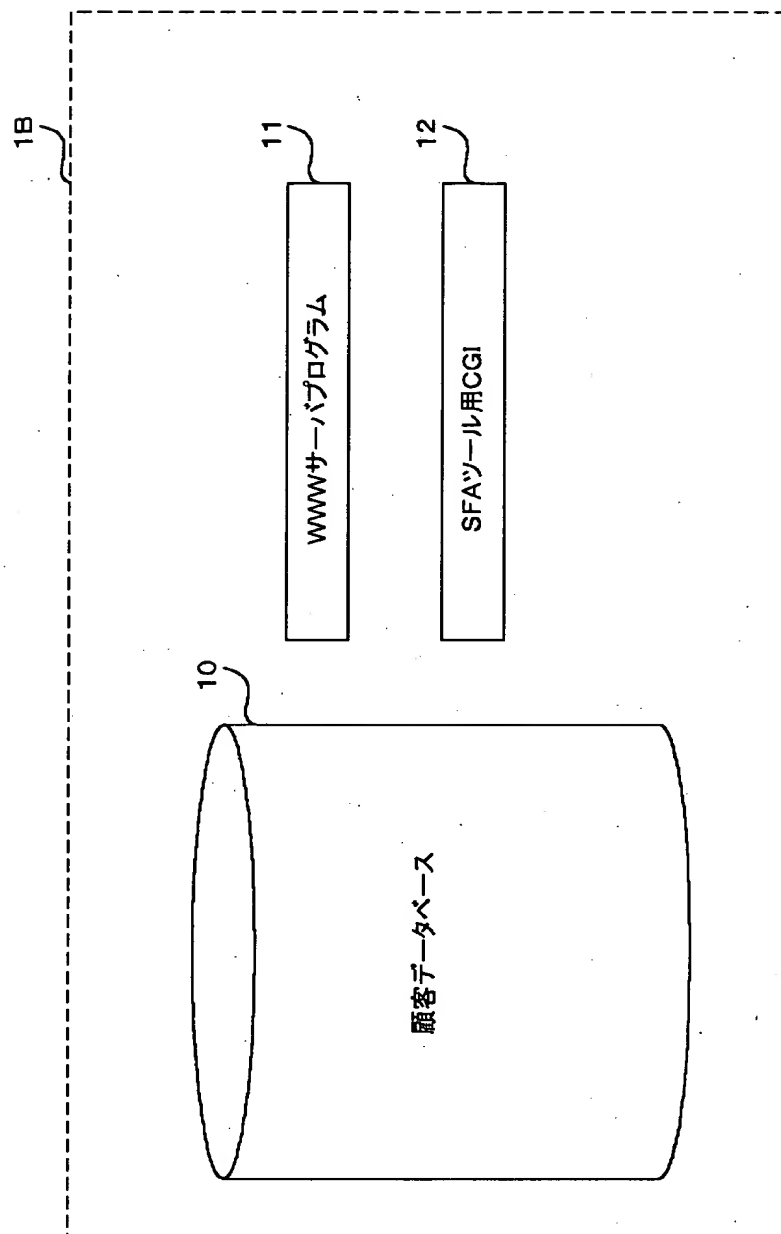
4 B 記憶部

【書類名】 図面

【図 1】



【図 2】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 個人的資質に頼らずに効率的な営業活動を行うことを可能にする営業管理方法及び営業管理システムを提供することである。

【解決手段】 S F Aサーバ1が顧客データベースを記憶する。顧客データベースは、顧客名や顧客の担当者名、この顧客との取引の案件、この案件の活動内容を、目的達成への進行の度合い（熟度）に応じて分類した活動内容及びその実行予定日や実際の実行日、熟度が達成されたか否かを判定する観点（熟度項目）、熟度項目が達成されたか否かを示すチェックフラグ、及び顧客との取引の方策を示す攻略シナリオ等を格納する。営業スタッフ用端末2-1～2-nはこれらのデータを入力して顧客データベースに格納し、また、活動内容を活動予定日順に一覧表示する。マネージャ用端末3からもこれらのデータが閲覧できる。S C Mサーバ4は、顧客データベースに格納されたチェックフラグ等に基づいて製品の需要量を予測する。

【選択図】 図1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000006747]

1. 変更年月日 1990年 8月24日
[変更理由] 新規登録
住 所 東京都大田区中馬込1丁目3番6号
氏 名 株式会社リコー